

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless
Shoesource Perú, 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Deyssi Clara Pacheco Marín

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A mi querida madre, Irene:

Por ser mi base de formación y perseverancia, por estar día a día brindándome tu amor y apoyo constante, por creer en mí y recordarme siempre quien soy.

A mis dos hermanas, Marilyn y Evelin.

Por haber sido un ejemplo constante en mi vida.

Agradecimiento:

Mi primer agradecimiento se dirige a quien me regala las mañanas de cada día, a Dios, por ser el que me acompaña siempre, por las infinitas bendiciones recibidas y por las lecciones enseñadas.

Mi sincero agradecimiento al personal de Payless Shoesource Peru S.R.L, por su apoyo en la realización de la presente investigación.

Gracias

Deyssi Pacheco Marin.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2016, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú, 2017”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Deyssi Clara Pacheco Marín

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	12
CAPÍTULO I: Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema principal	15
1.2.2. Problemas secundarios	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación e importancia	16
CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual	
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Antecedentes internacionales	18
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Teoría de los dos factores	23
2.2.2. Teoría de la equidad de Adams	24
2.2.3. Escala General de Satisfacción	24
2.3. Definiciones conceptuales	25
2.3.1. Satisfacción laboral	25
2.3.2. Conceptos de satisfacción laboral según algunos autores	26

2.3.3. Satisfacción intrínseca	26
2.3.4. Satisfacción extrínseca	27
2.3.5. Causas de la satisfacción laboral	27
2.3.6. Consecuencias de la satisfacción laboral	27

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Tipo de investigación	29
3.2. Diseño de investigación	29
3.3. Población y muestra	30
3.4. Identificación de las variables	31
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	31
3.5.1. Determinación de la validez y confiabilidad	32
3.5.2. Análisis estadístico	33

CAPÍTULO IV:, Procesamiento, presentación y análisis de resultados

4.1. Procesamiento de los resultados	34
4.2. Presentación de resultados	35
4.3. Análisis de los resultados	43
4.4. Conclusiones	48
4.5. Recomendaciones	49

CAPÍTULO V: Programa de intervención

5.1. Denominación del programa	51
5.2. Justificación del programa	51
5.3. Objetivos del programa	52
5.3.1 Objetivo general	52
5.3.2 Objetivos específicos	52
5.4. Sector al que se dirige	52
5.5. Establecimiento de problemas/metás	52
5.6. Metodología de la intervención	54
5.7. Recursos	55
5.7.1. Recursos profesionales	55
5.7.2. Recursos materiales	55
5.8. Procedimientos	55

5.9. Actividades	56
5.10. Cronograma	57

Referencias bibliográficas	58
-----------------------------------	----

Anexos

Anexo N° 1. Instrumento de evaluación:	61
Anexo N° 2. Matriz de consistencia	63
Anexo N° 3. Consentimiento informado	64
Anexo N° 4. Respuestas de los colaboradores a la escala de satisfacción laboral	65
Anexo N° 5. Porcentaje de colaboradores satisfechos con los factores intrínsecos y extrínsecos	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de satisfacción	32
Tabla 2. Características sociodemográficos	35
Tabla 3. Características laborales	37
Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral	38
Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral intrínseca	39
Tabla 6. Nivel de satisfacción laboral extrínseca	40
Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral, según características sociodemográficas	41
Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral, según características laborales	42
Tabla 9. Factores intrínsecos de la satisfacción laboral	52
Tabla 10. Factores extrínsecos de la satisfacción laboral	53
Tabla 11. Actividades de mejora para las metas propuestas	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo	36
Figura 2. Tiempo laboral	37
Figura 3. Nivel de satisfacción laboral	38
Figura 4. Nivel de satisfacción laboral intrínseca	39
Figura 5. Nivel de satisfacción laboral extrínseca	40
Figura 6. Frentes a trabajar en el plan de mejora	54

RESUMEN

Esta investigación busca determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., empleando una metodología cuantitativa, descriptiva, diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue la misma que la población es decir estuvo conformada por 62 colaboradores. Se midió el nivel de satisfacción mediante el instrumento de Arias et al. (2017) y Gandarillas et al. (2014), esta escala fue creada por Warr, Cook y Wall en 1979. El análisis descriptivo se realizó mediante frecuencias absolutas, relativas, medidas de tendencia central y de dispersión. Los resultados obtenidos muestran que la edad promedio fue de 26.6 años, el 54.8% eran de sexo femenino, el 71.0% tenían un nivel secundario, el 83.9% tenían un tiempo laboral de un año a más, siendo el cargo de asociado de tienda el más frecuente (67.7%). Respecto al nivel de satisfacción laboral el 53.2% de los colaboradores percibían una moderada insatisfacción, asimismo fue en sus dimensiones tanto en la satisfacción laboral intrínseca y satisfacción laboral extrínseca con el 54.8% y 51.6% respectivamente. En conclusión: El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. en un poco más del 50.0% percibían una moderada insatisfacción tanto de manera general como en sus dimensiones intrínseca y extrínseca.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, intrínseca, extrínseca, investigación y colaboradores.

ABSTRACT

This research seeks to determine the level of job satisfaction in employees of the company Payless Shoesource Peru; a quantitative, descriptive, non-experimental cross-sectional methodology was used. The sample was the same as the population, that is, it consisted of 62 employees. The level of satisfaction was measured using the instrument of Arias et al. (2017) and Gandarillas et al. (2014), this scale was created by Warr, Cook and Wall in 1979. The descriptive analysis was carried out using absolute, relative frequencies, measures of central tendency and dispersion. The results show that the average age was 26.6 years, 54.8% were female, 71.0% had a secondary level, and 83.9% had a working time from one year to more, with the position of store associate being the most frequent (67.7%). Regarding the level of job satisfaction, 53.2% of the employees perceived a moderate dissatisfaction, as well as in their dimensions both in intrinsic job satisfaction and extrinsic job satisfaction with 54.8% and 51.6% respectively. In conclusion: The level of job satisfaction in the employees of the Payless Shoesource Perú company in a little over 50.0% perceived a moderate dissatisfaction both in general and in its intrinsic and extrinsic dimensions.

Key words: Labor Satisfaction, intrinsic, extrinsic, investigation and collaborators.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral refleja la actitud que tienen los empleados hacia su trabajo. Los directivos de toda empresa deberían conocer el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores a fin de poder abordar ciertos problemas que podrían presentarse y tomar las medidas correctivas.

La teoría de los dos factores, intrínsecos y extrínsecos, fue diseñada por Herzberg. Esta teoría considera que los factores intrínsecos o motivacionales genera que los trabajadores se sientan más satisfechos con la organización y por lo tanto mantengan una actitud positiva para cumplir los objetivos de la organización, los objetivos personales y asignarle valor a su trabajo.

Los factores extrínsecos, en cambio, generan insatisfacción en los trabajadores. Cuando dichos factores se encuentran en niveles adecuados los individuos no se encontrarán insatisfechos, pero tampoco satisfechos. Por ello, los factores extrínsecos laborales previenen la insatisfacción y contribuyen a revertirla, pero no producen satisfacción.

Con el fin de determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., se realizó un estudio descriptivo en el que se aplicó el cuestionario Escala de Satisfacción Laboral creada por Warr, Cook y Wall en 1979, y adaptada al español por Pérez-Bilbao y Fidalgo en 1995, con ella se evalúa los factores laborales intrínsecos y extrínsecos con los cuales se realizó un diagnóstico de los colaboradores y de acuerdo a los resultados se elaboró un plan de mejora de satisfacción laboral.

El presente estudio comprende 5 capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, el cual incluyó la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema principal como los secundarios, el planteamiento del objetivo general y los específicos, así como la justificación o importancia del estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico conceptual del tema de investigación, en ella se relataron los antecedentes del estudio, las bases teóricas y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se detalló la metodología del estudio, es decir, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra de estudio, la identificación de variables y las técnicas e instrumentos de evaluación.

En el capítulo IV, se presentó el procesamiento, de los resultados, la presentación de resultados, el análisis o discusión de resultados, las conclusiones y las recomendaciones del estudio.

En el capítulo V, se presentó el plan de intervención que ha de realizarse en la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. a fin de mejorar el nivel de satisfacción presentado por los colaboradores evaluados, con lo que se lograría un mejor desempeño, mayor productividad y mayores ventas que beneficiarían a la empresa y a los mismos colaboradores.

El plan de intervención será nombrado “Programa para mejorar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017” el cual contiene diversas metas con sus respectivas actividades a realizarse en un periodo aproximado de 5 meses para mejorar tanto los factores intrínsecos como extrínsecos de la satisfacción laboral de los colaboradores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La satisfacción laboral, ha sido concebida como “el conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los empleados por pertenecer a la organización” (Charaja y Mamani, 2013, p.6). Es así que, la satisfacción es el resultado de la percepción del trabajo y del grado de correspondencia entre el individuo y la organización. Numerosos estudios han intentado examinar las actitudes de las personas con respecto a su experiencia laboral, así como los aspectos específicos de sus trabajos, tales como el salario, la supervisión o la autonomía. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el trabajo invariablemente tiene actitudes positivas hacia su trabajo; mientras que una persona insatisfecha tiene actitudes negativas sobre su trabajo (Spagnoli, Caetano y Correia, 2012).

En este contexto Gandarillas et al (2014) menciona que los profesionales insatisfechos tienden a ver desmejorada su salud psicofísica, esto debido a la alteración en el estado de ánimo y diversas quejas de tipo psicosomáticas, sumado a ello suelen ver disminuida su eficiencia, ello conlleva a un mayor absentismo y demanda de cambio de puesto laboral. Un grado elevado de insatisfacción por parte del personal puede producir un decremento en la eficiencia global de toda la organización, esto se traduce en conductas agresivas, negligencia, sabotaje y tendencia al abandono del trabajador al no poder encontrar un puesto de trabajo acorde a sus expectativas. Por otra parte, la satisfacción en el ambiente laboral es un factor que determina la permanencia del colaborador; lo que es más, se ha observado que la valoración de un determinado puesto de trabajo suele cambiar en la medida en que cambia el grado de satisfacción laboral en dicho puesto.

La satisfacción laboral generalmente es reconocida como un constructo multifacético que involucra los sentimientos de los empleados sobre una variedad de elementos de trabajo de tipo intrínseco y extrínseco. Durante décadas, los investigadores de la organización se han sentido intrigados por la satisfacción de los empleados con el trabajo. Por ende, la satisfacción laboral ha sido vista como una técnica importante utilizada para motivar a los empleados a trabajar de forma más eficiente. Además, el concepto de satisfacción en el área de trabajo es muy importante ya que la mayoría de las personas pasan gran parte de su vida en su lugar de trabajo. (Mat et al, 2011). Frente a esta situación, se ha planteado el presente estudio cuyo objetivo principal será evaluar la satisfacción en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. durante el año 2017.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017?

1.2.2. Problemas secundarios

- A. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017?
- B. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017?
- C. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según características sociodemográficas de colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017?

- D. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según características laborales de colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- A. Identificar el nivel de satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.
- B. Identificar el nivel de satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.
- C. Identificar el nivel de satisfacción laboral, según características sociodemográficas de colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.
- D. Identificar el nivel de satisfacción laboral, según características laborales de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

1.4. Justificación e importancia

Dentro de las ciencias sociales, la satisfacción laboral es uno de los constructos más investigados, esto debido a que la evaluación de las condiciones de trabajo es relevante para los académicos y/o profesionales interesados; asimismo a satisfacción laboral es relevante para gerentes e investigadores interesados en los resultados de la organización.

En este contexto, el desarrollo de un estudio sobre satisfacción laboral tiene implicaciones importantes, ya que se abarca una amplia gama multidisciplinaria de profesiones y contextos laborales. Sumado a ello varios estudios reconocen que la satisfacción del trabajo es un factor clave que influye en la productividad de una organización.

Todo lo mencionado realza la importancia del presente estudio, el cual tendrá un aporte teórico, ya que a nivel nacional son escasos los estudios realizados al respecto. Asimismo, de encontrarse en el estudio un nivel medio o bajo de satisfacción laboral, ello también sentará las bases para nuevas investigaciones que profundicen en las causas probables de este fenómeno en los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L.

Desde un enfoque práctico, el estudio proveerá datos actualizados sobre la satisfacción del colaborador en su ambiente de trabajo, lo cual contribuirá en la planificación de estrategias de gestión para mejorar o mantener, según sea el caso, el sentimiento de bienestar que idealmente debe tener un trabajador para realizar su labor motivado e incrementar su productividad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Vélez y Marín (2012) en Ecuador realizaron una tesis titulada “Determinación de la satisfacción laboral en la empresa XYZ”, con el fin de establecer el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa a través de un estudio descriptivo. En cuanto al ambiente físico, el 66.71% consideró adecuadas las condiciones ambientales y el 34.29% inadecuadas. El 82.85% pensó que las relaciones humanas entre los colaboradores son buenas y el 17.15% las consideró malas. En relación a la estabilidad laboral, el 22.86% sintió posible perder su trabajo y el 77.14% no. Así también, el 74.29% se halló conforme con su remuneración y el 25.71% no estuvo conforme. El 82.86% creyó que su jefe le da importancia a su trabajo y el 17.15% no consideró esto. El 80% estuvo satisfecho con la información organizacional que recibe y el 20% insatisfecho. Además, el 85.71% de los trabajadores se sintió satisfecho con las oportunidades de capacitación y el 14.29% insatisfecho. El 88.57% prefirió modificar sus funciones y 11.42% no. El 68.57% estuvo conforme con la responsabilidad laboral asignada y el 31.43% no. El 71.43% consideró que su labor es bien apreciada por sus compañeros y el 28.57% no lo consideró así. Los autores concluyeron que los mayores grados de satisfacción laboral se encontraron en las dimensiones de relaciones humanas, importancia de su trabajo y oportunidades de capacitación.

Gandarillas, et al. (2014) en España, elaboraron un estudio descriptivo transversal titulado “Satisfacción laboral y apoyo social en los trabajadores de un hospital de tercer nivel”, con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción laboral y el apoyo social de 676 trabajadores. El 80% fueron mujeres y el 20% varones, con una mediana de edad de 49 años; el 56%

eran casados, 26% solteros y 18% tenían otro estado civil. Las profesiones variaban entre médicos, auxiliares de enfermería, personal administrativo, entre otros. El grado de satisfacción general tuvo una mediana de puntuación total de 58. El 27.8% se mostró neutro, el 24.9% un poco insatisfecho, 21.9% un poco satisfecho, 13% insatisfecho, 3.3% muy insatisfecho y el 4% muy satisfecho. No se encontró diferencia significativa en la satisfacción laboral por tipo de contrato, antigüedad de la profesión, número de hijos o el género. Se halló diferencia significativa en satisfacción laboral por grupos de edad, siendo la más baja de aquellos que se encontraban entre 41 a 50 años, los solteros y casados tuvieron una mayor satisfacción laboral que los viudos o divorciados. Los autores concluyeron que la satisfacción laboral general en promedio es neutra.

Benalcázar (2014) en Ecuador elaboró una tesis titulada “Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador”, con la finalidad de determinar la satisfacción laboral y su relación con la productividad de 33 de trabajadores a través de un estudio correlacional. Se contó con la participación de 58% de mujeres y de 42% de varones. En relación a las condiciones de trabajo, el mayor número de participantes (24%) se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos; en relación con la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo, el 27% estuvo muy satisfecho. Con los compañeros de trabajo el mayor porcentaje (30%) se consideró como moderadamente insatisfecho y el 21% se consideró ni satisfecho ni insatisfecho con respecto al reconocimiento que tiene por un buen trabajo. De mismo modo, el 24% se mostró ni satisfecho ni insatisfecho con su jefe inmediato. El 24% se pensó satisfecho con la cantidad de responsabilidad que se le confía, el 21% se manifestó satisfecho con su salario y el 24% satisfecho para las oportunidades que se le dan para mostrar sus habilidades. Con respecto a las relaciones laborales en 21% se mostró moderadamente satisfecho, el 24% ni satisfecho ni insatisfecho con las oportunidades de promoción y el 21% satisfecho con la relación con sus jefes directos. Con la atención que se

prestó a sus sugerencias, el 24% se encontró ni satisfecho ni insatisfecho, el 33% satisfecho con su jornada laboral, el 24% satisfecho con la variedad de trabajo y el 30% se sintió seguro en el trabajo. El autor concluyó que en la empresa de Productos Paraíso los empleados se encontraron generalmente satisfechos.

Rebolledo (2015) en Chile realizó una tesis titulada “Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán”, con el objetivo de relacionar el nivel de calidad de vida con el nivel de satisfacción laboral en 193 trabajadores a través de un estudio correlacional. Se contó con la participación de 116 (60.1%) varones y 77 (39.9%) mujeres. En lo concerniente a la escala de satisfacción laboral en general considerando se obtuvo una media 81,41 con una desviación estándar de 16,30. La escala de satisfacción extrínseca obtuvo una media de 38,12 con una desviación estándar de 8,05 y la escala de satisfacción intrínseca arrojó una media de 43,29 con una desviación estándar de 8,73. En relación con el sueldo, se mostró en varones una satisfacción laboral general media de 81.22 y en mujeres de 80.86. El autor concluyó que no existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral de hombre y mujeres.

Saner y Zihni (2015) en Chipre, elaboraron un estudio descriptivo titulado “The Job Satisfaction of Bank Employees in North Cyprus”, con el objetivo de determinar la satisfacción laboral de 679 trabajadores. El 65% eran mujeres y el 35% varones, 61% casados y el 39% no estaban casados. En cuanto a la edad, el 1% tenía menos de 21 años, el 41% tenía entre 21 y 30 años, el 42% tenía entre 41 y 50 años y el 2% restante más de 50 años. La satisfacción laboral intrínseca tuvo una media de 3.72, la satisfacción laboral extrínseca una media de 3.55. La satisfacción laboral general tuvo una media de 3.65. Los autores concluyeron que los colaboradores estuvieron satisfechos a nivel intrínseco y extrínseco.

Matud (2016) en Venezuela realizó un estudio descriptivo titulado “Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en hombres y mujeres”,

con el objetivo de determinar la satisfacción laboral de 5218 trabajadores entre los años 2011 y 2015. El 50.2% fueron varones y el 49.8% mujeres. El 86% de participantes contestó estar satisfecho(a) con su trabajo, el 42.8% no prefería tener otro trabajo, el 71.5% no pensaba en cambiar de trabajo, el 53.8% se mostró una adecuada sensación de plenitud. En general, el 50.62% de trabajadores presentaron una adecuada satisfacción laboral. La autora concluyó que la satisfacción laboral es adecuada para la mayoría de colaboradores.

Suárez, Asenjo y Sánchez (2016) en España, realizaron un estudio descriptivo transversal titulado “Job satisfaction among emergency department staff”, con la finalidad de determinar la satisfacción laboral en el departamento de emergencia de un hospital. Se evaluaron a 104 trabajadores en total, 52 enfermeras, 22 médicos y 30 administrativos. La media de la satisfacción laboral general fue 3.14. Para los médicos fue de 3.42, para enfermeras fue de 2.87 y para el personal administrativo fue de 3.06. Los autores concluyeron que la satisfacción laboral tanto en médicos como enfermeras, no fue alta debido probablemente la presión de la atención médico, carga laboral, entre otras razones.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Alfaro, Leyton, Meza, Torres y Sáez (2012) en Lima, llevaron a cabo una tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, con el objetivo principal de determinar la satisfacción laboral de 369 colaboradores de 3 municipalidades a través de un estudio correlacional. En el municipio A se observó una satisfacción laboral promedio, el municipio B se mostró satisfecho y el municipio C también promedio. El municipio A se mostró 70% satisfecho para la significancia de la tarea, 58% promedio para las condiciones de trabajo, 30% promedio para reconocimiento personal y/o social y 82% satisfecho con los beneficios económicos. El municipio B se consideró 75% satisfecho para la significancia de la tarea, 66% promedio

para las condiciones de trabajo, 58% satisfecho para reconocimiento personal y/o social y 76% satisfecho con los beneficios económicos. El municipio C se consideró 70% satisfecho para la significancia de la tarea, 58% promedio para las condiciones de trabajo, 58% satisfecho para reconocimiento personal y/o social y 67% promedio con los beneficios económicos. Los autores concluyeron que los niveles de satisfacción laboral de las tres municipalidades se podían definir como promedio.

Carpio y Quispe (2014) en Arequipa elaboraron una tesis titulada “Satisfacción familiar y laboral en una empresa prestadora de servicios”, con el objetivo principal de determinar la satisfacción laboral y la familiar en una empresa, para lo cual realizaron un estudio de tipo correlacional. Se tomó a una muestra de 228 trabajadores y en relación a la satisfacción laboral se observó que el 35.1% tenían una elevada insatisfacción laboral en el factor políticas administrativas, el 15.8% tuvieron una parcial insatisfacción laboral en el factor relaciones sociales, el 27.2% tuvieron regular satisfacción laboral en el factor desempeño de tareas. Además, el 11.8% presentaron una parcial satisfacción laboral en el factor políticas administrativas y el 93.9% una alta satisfacción laboral en el factor beneficios laboral y/o remunerativos. En general, el 73.2% de los colaboradores presentaron una satisfacción laboral regular, el 22.4% una parcial insatisfacción y el 1.8% una parcial satisfacción. En cuanto al género, el 74.7% y el 68.5% de las mujeres de varones tuvieron una satisfacción laboral regular, no se demostró una diferencia estadísticamente significativa. En cuanto a la edad, los trabajadores entre 20 y 40 años tuvieron una satisfacción laboral regular en 72.9%, entre 41 y 60 años en 70.1% y los mayores de 60 años en 82.4%; no se demostró una diferencia estadísticamente significativa. Los autores concluyeron que los trabajadores tuvieron una satisfacción laboral regular y que no se encontró relación alguna con la edad o el género.

Arias y Arias (2014) en Arequipa, realizaron un estudio correlacional titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado”, con la finalidad de valorar la

relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se evaluó una muestra de 45 colaboradores, de los cuales 25 (55.6%) eran varones y 20 (44.4%) mujeres, tuvieron una edad promedio de 35.11 años. La media para satisfacción laboral intrínseca fue de 32.76 en varones y 34.7 en mujeres; para satisfacción laboral extrínseca fue de 27.8 en varones y 33.1 en mujeres y la satisfacción laboral general para varones fue 60.56 y 67.8 en mujeres. La media para satisfacción laboral intrínseca fue de 25.07 en aquellos que tenían educación técnica y 37.48 en los que tenían educación universitaria; para satisfacción laboral extrínseca fue de 25.36 en aquellos que tenían educación técnica y 32.32 en los que tenían educación universitaria y la satisfacción laboral general para aquellos que tenían educación técnica fue 50.43 y 69.81 en los que tenían educación universitaria. Los autores concluyeron que la satisfacción laboral general tanto para hombres como mujeres fue neutra.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de los dos factores

Según Pontón (2014), la teoría de los dos factores fue diseñada por Herzberg en 1959 para describir la satisfacción en el trabajo. Herzberg, consideró la existencia de dos grupos de agentes laboral: los intrínsecos y extrínsecos. Los intrínsecos incluyen aspectos como el salario, la seguridad en el trabajo y las políticas de organización. Los determinantes intrínsecos están orientados a la esencia de la actividad laboral como el contenido del trabajo, el logro y la responsabilidad. De acuerdo a esta bien conocida teoría, existen diversos factores que determinan la satisfacción laboral y otros completamente diferentes que determinan la insatisfacción laboral.

Los factores extrínsecos que provocaban insatisfacción, se les denominó higiene. Cuando estos factores son adecuados, los trabajadores no estarán insatisfechos, pero tampoco estarán satisfechos,

de manera que los factores extrínsecos previenen la insatisfacción laboral y ayudan a revertirla cuando ya está instalada, pero son incapaces de producir satisfacción.

Por otro lado, los factores intrínsecos o motivacionales, hacen que los individuos se sientan satisfechos con la organización y conserven una actitud positiva para que puedan cumplir con sus objetivos y necesidades de mejora y valor hacia su trabajo.

2.2.2. Teoría de la equidad de Adams

La teoría de la equidad de Adams tuvo sus orígenes contemporáneamente al concepto de justicia organizacional. Esta teoría desarrolló la idea de que las personas establezcan juicios de equidad con los que evalúa la medida de sus contribuciones laborales con las retribuciones obtenidas como consecuencia de lo anterior. (Ochoa y Palacio, 2016)

Esta teoría plantea que la satisfacción laboral es resultado de la comparación de aportes que hace el colaborador al trabajo y el producto obtenido. La satisfacción o insatisfacción estarán determinados por las comparaciones que hace el sujeto entre lo que aporta y lo que recibe a cambio. En esta teoría interactúan términos como justicia y equidad, al compararse entre colaboradores, por ejemplo, en sus recompensas. (Pontón, 2014)

2.2.3 Escala General de Satisfacción

La Escala de Satisfacción General (Overall Job Satisfaction) fue diseñada por Warr, Cook y Wall en el año de 1979. Esta escala es capaz de operacionalizar el constructo de satisfacción laboral de los trabajadores que tienen un empleo remunerado, además, tiene la ventaja de que puede

ser autocompletada y aplicada de manera colectiva. Fue establecida a partir de la necesidad de crear escalas pequeñas y consistentes que pudieran ser llenadas por cualquier colaborador independientemente de su grado de instrucción y para determinar las vivencias personales de los mismos, para lo cual utilizaron un plan piloto y luego efectuaron dos investigaciones en empresas del Reino Unido. Esta escala cuenta con 15 ítems, de los cuales, 7 están orientados a evaluar factores intrínsecos y 8 a factores extrínsecos; de modo que nos permitirá identificar la satisfacción laboral general, la satisfacción laboral intrínseca y la extrínseca. (Benalcázar, 2014)

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Satisfacción laboral

Se podría definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, donde la base está en sus, lo cual dicha actitud está basada en sus valores y creencias. Los trabajadores lo consideran como un conjunto de facetas o elementos relativamente discretos donde se relaciona con respecto al entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, entre otros. Estas facetas pueden ser una predisposición adquirida a partir de la rutina y las experiencias, donde puede haber una respuesta positiva o negativa frente a personas, objetos o instituciones (Dailey, 2012).

Las facetas de la satisfacción laboral son las siguientes: a. Satisfacción laboral propiamente dicha. b. La satisfacción con el salario. c. La satisfacción con los compañeros. d. La satisfacción con los jefes. e. La satisfacción con los ascensos (Dailey, 2012).

Dentro de estas facetas están los elementos actitudinales del trabajador: entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto (Dailey, 2012).

2.3.2. Conceptos de satisfacción laboral según algunos autores:

Topa y Morales (2005), en su investigación consideran que “la satisfacción laboral está determinada por las características de la tarea, condiciones de trabajo, relaciones sociales y condiciones de empleo” (p.73).

Iglesias et al (2011), en su investigación cita que “ambas perspectivas, objetiva y subjetiva, deben guardar una estrecha relación, de forma que la satisfacción de los trabajadores influyen las características del puesto de trabajo, y en un sentido opuesto, la percepción de los trabajadores debe ser considerada como una característica más de la calidad de los puestos de trabajo” (p.27).

Calderón et al (2003), en su investigación muestra que “la satisfacción del trabajador está asociada con culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con control laxo, pero no se pudo establecer que existía asociación entre organizaciones con culturas orientadas al proceso y el bienestar de sus empleados” (p. 110). Asimismo, menciona que el bienestar laboral va más allá de programas asistenciales fundados en dar cosas al trabajador, lo cual implica actuar sobre factores estructurales y funcionales dentro de la organización: prácticas de gestión humana, estilos de dirección, sistemas de comunicación, integración persona-organización, sistemas de compensación y beneficios, entre otros (p.111).

2.3.3. Satisfacción intrínseca:

Dentro de este tipo de satisfacción se encuentra el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y factores contenidos en el trabajo (Bòria, Crespi y Mascarilla, 2012).

De acuerdo a Herzberg, los factores intrínsecos están relacionados directamente con la satisfacción laboral, entre ellos el trabajo, el reconocimiento recibido por el logro alcanzado, el mismo logro, la responsabilidad y los ascensos. (Hernández et al., 2016)

2.3.4. Satisfacción extrínseca:

Se encuentran factores como: la satisfacción con el salario, los recursos, políticas de la compañía, los recursos, relación con los compañeros, así como la relación con los clientes, las seguridades en el trabajo y oportunidades de promoción (Bòria et al, 2012).

De acuerdo a Herzberg, el trabajador no puede controlar ni modificar directamente estos factores, pues estos están relacionadas con las políticas de organización, la supervisión, la higiene, la disponibilidad de recursos, la seguridad y el salario. (Hernández et al., 2016)

2.3.5. Causas de la satisfacción laboral:

Dentro de la causas de satisfacción, la salarial no siempre es el principal factor, si bien es el significado que el trabajador le otorga; entonces, la satisfacción laboral puede depender o estar ligada a otros factores como: congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que tiene el trabajo, entre otros (Fuentes, 2012).

Otra causa es el reconocimiento laboral o la implicación, también la socialización y los estímulos producen dicha satisfacción laboral (Fuentes, 2012).

2.3.6. Consecuencias de la satisfacción laboral:

Por otro lado la satisfacción laboral puede tener consecuencias ya sean personales (por ejemplo la salud mental), ante su familia o ante la sociedad; bajo otras condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización (Fuentes, 2012).

Entre las principales consecuencias de la insatisfacción, esta: la inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono, accidentabilidad, baja productividad, dificultad para trabajar en grupo (Fuentes, 2012).

Según Herzberg, cuando estos factores intrínsecos, motivadores o de satisfacción se encuentran presentes de manera significativa producen la satisfacción en los trabajadores, contrariamente, cuando no lo están se produce la no satisfacción, lo cual es diferente a la insatisfacción. (López, 2016)

Por otro lado, Herzberg señala que los factores extrínsecos, higiénicos o de insatisfacción, por ubicarse de manera externa, es decir en el ambiente que rodea a la persona están fuera de control de las personas y cuando no están presentes de manera significativa producen la insatisfacción del trabajador. (López, 2016)

Para Herzberg, satisfacción e insatisfacción representan dos aspectos distintos, las cuales no se contraponen uno al otro. El autor señala que lo opuesto a la satisfacción es la no satisfacción; y lo opuesto a la insatisfacción es la no insatisfacción. (López, 2016)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de la investigación

No experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigadora no intervino directamente y solo se limitó a observar el fenómeno de interés, para luego analizarlo.

3.2. Diseño de la investigación

Cuantitativa, descriptiva, prospectiva y transversal.

El presente estudio fue cuantitativo, ya que se determinaron variables que para ser analizadas se recurrieron a métodos estadísticos.

Según la finalidad el estudio fue de diseño descriptivo, ya que la investigadora pretendió describir e identificar las cualidades o características de una sola variable (satisfacción laboral).

Según la planificación de la recopilación de datos fue una investigación prospectiva, porque el investigador recurrió a fuentes primarias para obtener los datos, es decir recopiló los datos directamente de las unidades de estudio (colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L.).

Según las veces en que se midió la variable fue investigación transversal, porque no se realizó seguimiento a las variables de estudio, es decir la variable satisfacción laboral fue medida en una sola ocasión durante el estudio realizado (sin seguimiento).

Se grafica de la siguiente manera:



Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L.)

3.3. Población y muestra

62 colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. que laboraron en el mes de octubre del año 2017.

- Muestra:

Debido al acceso de la población, la muestra estuvo constituida por el total de la población, es decir el muestreo fue censal.

- Criterios de inclusión:

- Colaboradores con edad mayor de 18 años.
- Colaborador de sexo femenino o masculino.
- Colaborador con tiempo laboral de 6 meses a más.

Criterios de exclusión de los pacientes:

- Colaborador que se encuentre en periodo de vacaciones.
- Colaborador que no conteste todas las preguntas del cuestionario de satisfacción laboral.

3.4. Identificación de las variables

Satisfacción laboral

Características sociodemográficas:

Edad

Sexo

Nivel de estudios

Estado civil

Características laborales:

Filiación laboral

Tiempo laboral

Cargo

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento de medición fue el cuestionario. Este comprenderá 2 secciones:

La primera, comprendió los datos generales la cual a su vez comprendió 2 subsecciones: Características sociodemográficas; con las que se identificaron la edad, sexo, nivel de estudios y estado civil de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. y Características laborales; con las que se identificaron el tipo de filiación laboral, el tiempo laboral y el cargo que desempeñan dichos colaboradores.

La segunda, comprendió la Escala de Satisfacción Laboral. De acuerdo a Arias et al. (2017) y Gandarillas et al. (2014), esta escala fue creada por Warr, Cook y Wall en 1979, y fue adaptada al español por Pérez-Bilbao y

Fidalgo en 1995. El instrumento contiene 15 ítems medidos en escala Likert, donde el valor 1=“Absolutamente insatisfecho”, 2=“Bastante insatisfecho”, 3=“Algo insatisfecho”, 4=“Indiferente”, 5=“Algo satisfecho”, 6=“Bastante satisfecho” y 7=“Absolutamente satisfecho”. La puntuación general de satisfacción se obtuvo promediando los puntajes de los 15 ítems. Además, los ítems comprenden 2 dimensiones: la satisfacción laboral intrínseca, que está compuesta por los ítems 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14; y la satisfacción laboral extrínseca, que está compuesta por los ítems 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15. En los 3 casos una mayor puntuación determina mayor satisfacción. Para categorizar la satisfacción a nivel global y por dimensiones se consideraron los niveles presentados por Gandarillas et al. (2014), ellos definen las siguientes categorías:

Tabla 1.

Niveles de satisfacción

Nivel de satisfacción	Puntuación media
Satisfechos	Más de 4 puntos
Moderadamente insatisfechos	Entre 3 y 4 puntos
Insatisfechos	Menos de 3 puntos

Adaptado de Gandarillas (2015). Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel.

3.5.1. Determinación de la Validez y Confiabilidad

Validez

Gandarillas et al. (2014) señalan que la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall permite valorar la experiencia efectiva de los trabajadores, dado que presenta consistencia, sencillez, facilidad de aplicación y está validado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) para la evaluación de aspectos psicosociales del trabajo.

Confiabilidad

De acuerdo a Arias et al. (2017), el instrumento cuenta con un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.79, lo que demuestra que la consistencia interna del instrumento es alta, por lo tanto, fue confiable para su aplicación.

3.5.2. Análisis estadístico

El análisis de las variables cualitativas (Sexo, nivel de estudios, estado civil, filiación laboral, cargo y nivel de satisfacción general, intrínseco y extrínseco) se realizó mediante sus frecuencias absolutas (n) y relativas (%).

El análisis de la variable cuantitativa (edad) se realizó mediante las medidas de tendencia central (media) y de dispersión (desviación estándar).

Los datos fueron procesados en el paquete estadístico SPSS v.23. Para la presentación de resultados se elaboraron tablas y gráficos estadísticos en la herramienta Microsoft Excel 2013.

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN, Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En primer lugar, se tomó como referencia al listado de los colaboradores de la Payless Shoesource Perú S.R.L. que laboran en el mes de octubre del año 2017, conformado por 62 colaboradores, el cual se procedió con la ubicación de cada colaborador para aplicación de un cuestionario conformado por 22 preguntas, 7 de ellas son de caracterización tanto sociodemográficas como laborales y las otras 15 se agruparon en satisfacción laboral intrínseca (7 ítems) y satisfacción laboral extrínseca (8 ítems).

4.1. Procesamiento de los resultados

Luego de aplicar el cuestionario a los 62 colaboradores se procedió con los siguientes puntos:

1. Se procedió con la numeración de cada ficha hasta completar la última encuesta. Luego de ello creo una hoja de cálculo en el programa SPSS v 23 en español.
2. Posteriormente se realizó el llenado de cada ficha de forma ordenada, para luego proceder con el control de calidad; es decir la depuración y consistencia de los datos.
3. Terminado el control de calidad de los datos, se realizó el análisis; es decir para las variables cuantitativas se expresaron en promedios y desviación estándar, mientras que para las variables cualitativas se estimaron frecuencias absolutas (n) y relativas (%).

4.2. Presentación de resultados

En esta sección se describen los resultados de la investigación, los que están representados en las siguientes tablas y figuras.

Tabla 2.

Características sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú, 2017.

Características Sociodemográficas	$\bar{x} \pm DS$	
	26.6 \pm 8.1	
Edad	N	%
< 30 años	45	72.6%
\geq 30 años	17	27.4%
Sexo		
Masculino	28	45.2%
Femenino	34	54.8%
Nivel de estudios		
Primaria	1	1.6%
Secundaria	44	71.0%
Superior Técnico	8	12.9%
Superior Universitario	9	14.5%
Estado civil		
Soltero	48	77.4%
Casado	6	9.7%
Divorciado	1	1.6%
Conviviente	7	11.3%
Total	62	100%

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 2 muestra que la edad promedio de los colaboradores fue de 26.6 años, siendo el 72.6% menores a 30 años. Respecto al sexo el 54.8% fueron de sexo femenino y el 45.2% fueron de sexo masculino, tal como se muestra en la figura 1. En el nivel de estudios se observó que el 71.0% tienen un nivel secundario, el 14.5% superior universitario, el 12.9% superior técnico y el 1.6% es decir 1 colaborador tiene un nivel de estudio

primaria. En el estado civil se encontró que el 77.4% son solteros, el 11.3% son convivientes, el 9.75 son casados y el 1.6% es divorciado.

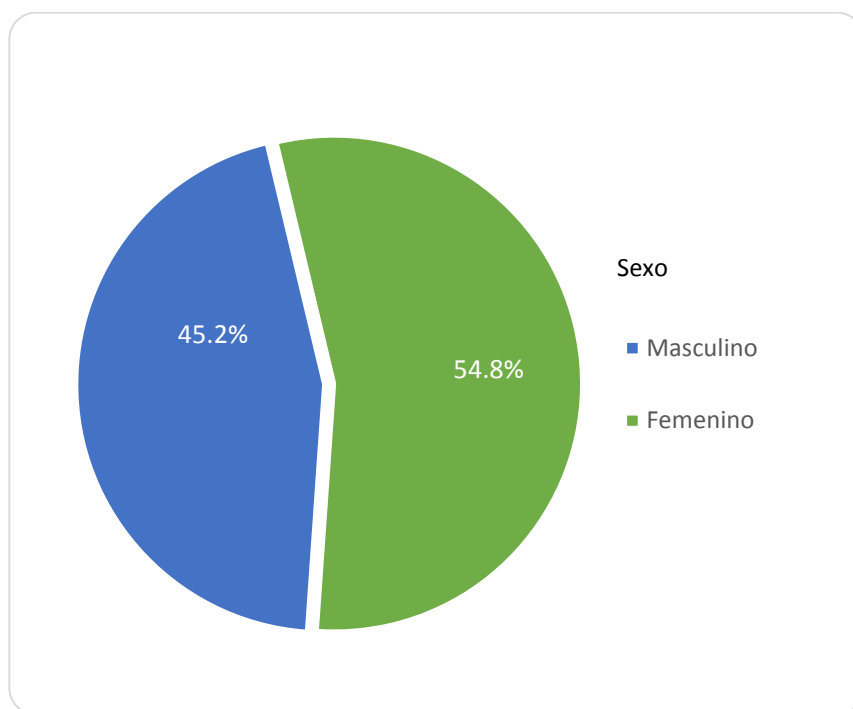


Figura 1. Sexo de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

Tabla 3.

Características laborales de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

Características laborales	N	%
Tiempo laboral		
< 1 año	10	16.1%
≥ 1 año	52	83.9%
Cargo		
Asistente	9	14.5%
Asociado de Tienda	42	67.7%
Gerente	5	8.1%
Otros	6	9.7%
Total	62	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 3 muestra que el tiempo laboral en su mayoría es de mayor o igual a 1 año (83.9%), 16.1% tienen menos de un año. Respecto al cargo, el 67.7% de colaboradores son asociados de tienda, 14.5% son asistentes, 8.1% son gerentes y 9.7% tienen cargo de vendedor, planillero, etc, todos están en planilla (Ver Figura 2).

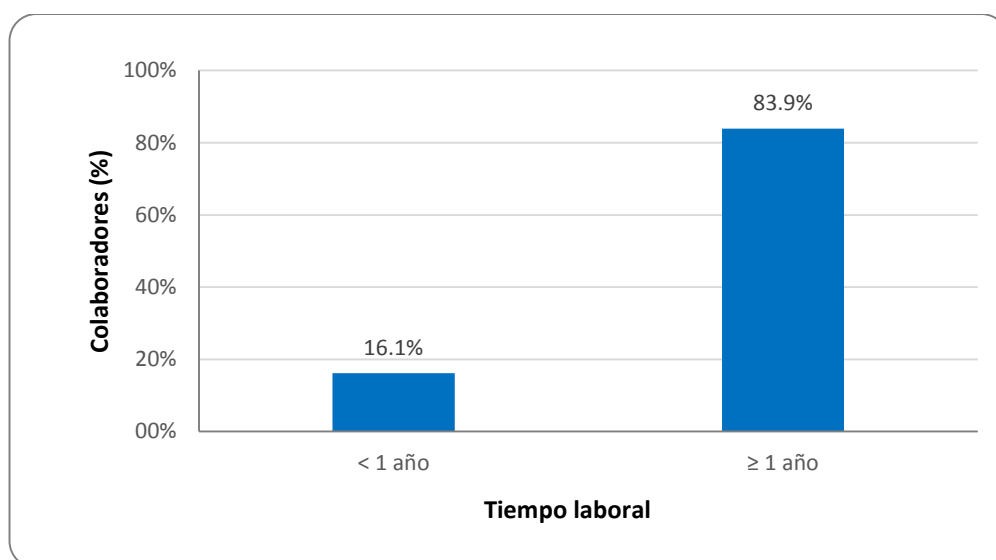


Figura 2. Tiempo laboral de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

Objetivo general:

Tabla 4.

Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

Satisfacción Laboral	N	%
Satisfechos	27	43.5%
Moderadamente insatisfechos	33	53.2%
Insatisfecho	2	3.3%
Total	62	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la satisfacción laboral se observó que el 53.2% de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. se encuentran moderadamente insatisfechos, el 43.5% se encuentran satisfechos y el 3.3% insatisfechos tal como se muestra en la tabla 4 y figura 3.

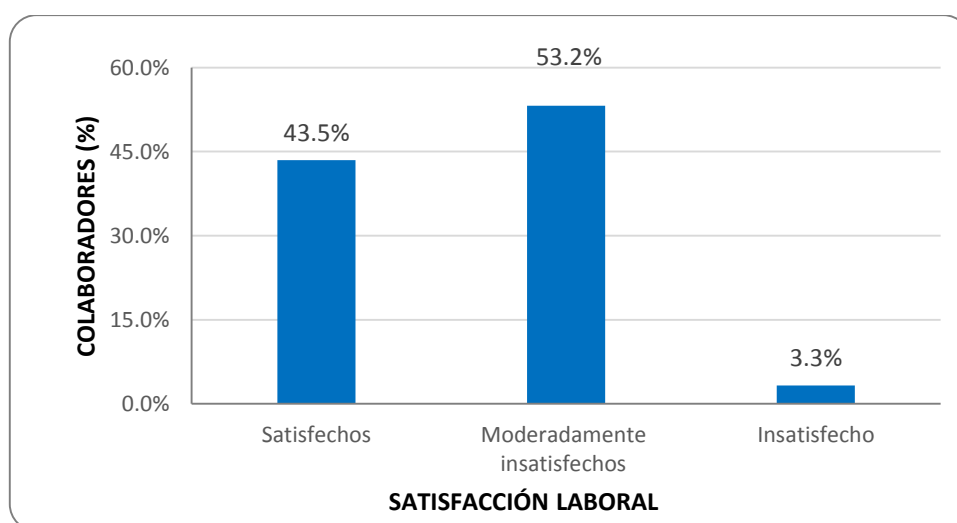


Figura 3. Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017

Objetivo específico A:

Tabla 5.

Nivel de satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

Satisfacción Laboral intrínseca	N	%
Satisfechos	26	41.9%
Moderadamente insatisfechos	34	54.8%
Insatisfecho	2	3.3%
Total	62	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la satisfacción laboral intrínseca se observó que el 54.8% de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. se encuentran moderadamente insatisfechos, el 41.9% se encuentran satisfechos y el 3.3% insatisfechos tal como se muestra en la tabla 5 y figura 4.

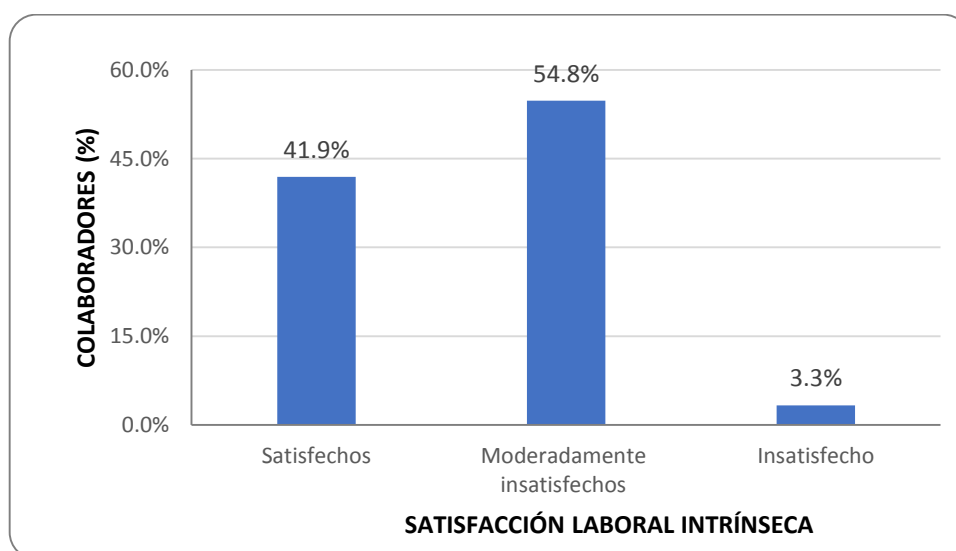


Figura 4. Nivel de satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017

Objetivo específico B:

Tabla 6.

Nivel de satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

Satisfacción Laboral extrínseca	N	%
Satisfechos	27	43.5%
Moderadamente insatisfechos	32	51.6%
Insatisfecho	3	4.9%
Total	62	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a la satisfacción laboral extrínseca se observó que el 51.6% de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. se encuentran moderadamente insatisfechos, el 43.5% se encuentran satisfechos y el 4.9% insatisfechos tal como se muestra en la tabla 6 y figura 5.

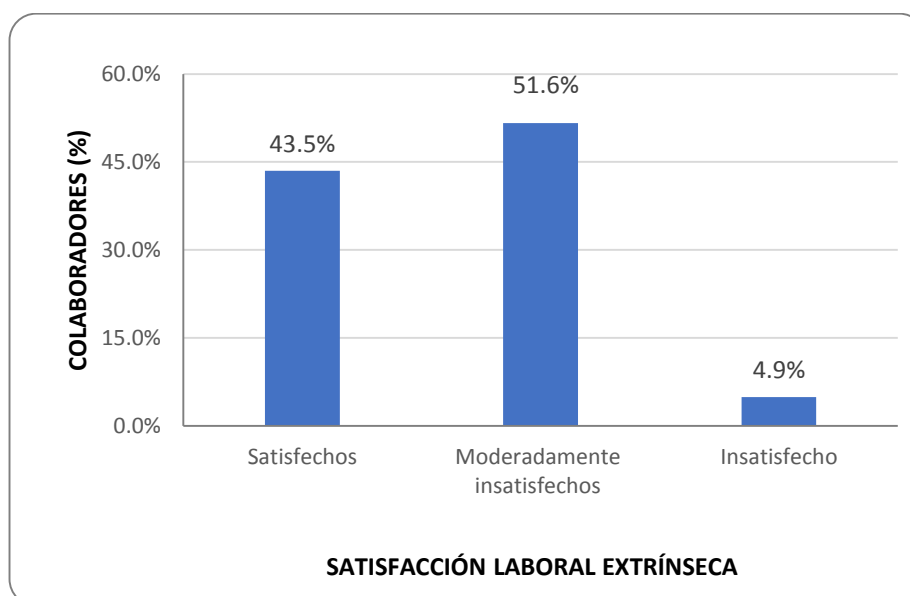


Figura 5. Nivel de satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017

Objetivo específico C:

Para una mayor representación de las tablas bivariadas se procedió a agrupar la categoría insatisfecha y moderadamente insatisfecha, tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 7.

Nivel de satisfacción laboral, según características sociodemográficas de colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017

Características Sociodemográficas	Satisfacción laboral			
	Satisfechos		Moderadamente/insatisfechos	
	N	%	N	%
Edad				
< 30 años	18	66.7	27	77.1%
≥ 30 años	9	33.3	8	22.9%
Sexo				
Masculino	12	44.4	16	45.7%
Femenino	15	55.6	19	54.3%
Nivel de estudios				
Primaria	1	3.7	0	0.0%
Secundaria	19	70.4	25	71.4%
Superior Técnico	4	14.8	4	11.4%
Superior Universitario	3	11.1	6	17.1%
Estado civil				
Soltero	21	77.8	27	77.1%
Casado	2	7.4	4	11.4%
Divorciado	0	0.0	1	2.9%
Conviviente	4	14.8	3	8.6%
Total	27	100.0	35	100.0%

La tabla 7 muestra que no existe diferentes en ambos grupos; es decir son similares los resultados en ambos grupos. Los colaboradores que se encuentran satisfechos y moderadamente/insatisfecho en su mayoría eran menores de 30 años, asimismo eran de sexo femenino, con un nivel de estudios secundario y estado civil soltero.

Objetivo específico D:

Tabla 8.

Nivel de satisfacción laboral, según características laborales de colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017

Características laborales	Satisfacción laboral			
	Satisfechos		Moderadamente/insatisfechos	
	N	%	N	%
Tiempo laboral				
< 1 año	6	22.2	4	11.4%
≥ 1 año	21	77.8	31	88.6%
Cargo				
Asistente	3	11.1	6	17.1%
Asociado de Tienda	19	70.4	23	65.7%
Gerente	3	11.1	2	5.7%
Otros	2	7.4	4	11.4%
Total	27	100.0	35	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

La tabla 8 muestra que no existe diferencias en ambos grupos; es decir son similares los resultados en ambos grupos.

En el tiempo laboral se observó que tanto los colaboradores satisfechos y moderadamente/insatisfechos en su mayoría tenían un año o más de tiempo laboral (77.8% y 88.6% respectivamente).

Respecto al cargo se observó que tanto los colaboradores satisfechos y moderadamente/insatisfechos en su mayoría son asociados de tienda con el 70.4% y 65.7%, respectivamente.

4.3. Análisis de resultados

En la actualidad toda organización o empresa busca que sus colaboradores estén comprometidos y motivados con las actividades que realizan dentro las áreas que lo conforman, de tal manera que puedan trabajar en equipo y sobre todo que exista un adecuado ambiente de trabajo que garantice la satisfacción laboral de los colaboradores. Por ende, el presente estudio buscó determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. con la finalidad de contribuir en la planificación de estrategias de gestión para mejorar o mantener, según sea el caso.

Por lo que en el presente estudio sobre el nivel de satisfacción laboral, se ha evidenciado que el 43.5% de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. se encuentra satisfecho, sin embargo el 53.2% (más de la mitad) se encuentra moderadamente insatisfecho y solo el 3.3% se encuentra insatisfecho; estos resultados asemejan a los encontrados por Gandarillas, et al. (2014) quien evaluó la satisfacción de los trabajadores de un hospital de tercer nivel del Servicio Cántabro de Salud, en España, encontrando que la mayoría de los trabajadores presentó un grado de satisfacción laboral neutro (27.8%), luego el 24.9% se encontraba un poco insatisfecho y el 21.9% un poco satisfecho. Cabe señalar que a pesar de la diferencia entre poblaciones estudiadas por los autores con la del presente estudio, se pudieron encontrar semejanzas en el nivel de satisfacción mostrado por los trabajadores, ellos evaluaron a médicos, auxiliares de enfermería, personal administrativo, entre otros mientras que el actual estudio se realizó en colaboradores de una empresa que comercia principalmente calzado para damas.

Asimismo, asemejan a los resultados encontrados por Saner y Zihni (2015) quienes evaluaron la satisfacción laboral de los empleados de un banco en el norte de Chipre, al igual que en nuestro caso, los investigadores utilizaron el mismo cuestionario para medir la satisfacción laboral de la población objeto de estudio encontrando que la satisfacción

laboral general tuvo una media de 3.65, esta cantidad determina que dichos trabajadores se encontraron en un nivel de satisfacción moderadamente insatisfechos. No se podría determinar una razón entre la semejanza del grado de satisfacción de ambos estudio debido a que las características la población de uno y otro estudio es diferente, solo se asemejan en que la mayoría fueron mujeres, pero difieren en cuanto a la edad y estado civil, pues los trabajadores del banco evaluados por los autores fueron mayormente mujeres casadas con edades entre 41 y 50 años, en cambio las colaboradoras empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. fueron mayormente mujeres solteras menores de 30 años de edad. También asemejan a los resultados encontrados por Suárez, Asenjo y Sánchez (2016) quienes tras evaluar la satisfacción laboral de los médicos y del personal administrativo en el departamento de emergencia de un hospital de Barcelona encontraron que en general los profesionales de la salud no se mostraron altamente satisfechos, las enfermeras y los médicos percibieron mayor presión, carga de trabajo y agotamiento que el personal administrativo. Una vez más el nivel de satisfacción encontrado en ambos estudios fue similar a pesar de las diferencias entra las poblaciones estudiadas.

Además, se asemejan a los resultados mostrados por Alfaro, et al. (2012) quienes realizaron un estudio en Lima y evaluaron el nivel de satisfacción laboral de 3 municipalidades encontrando que el nivel de satisfacción de satisfacción del municipio A fue promedio, el municipio B se mostró satisfecho y el municipio C también fue promedio. Dichos resultados llevaron a los investigadores a definir de manera general la satisfacción de las 3 municipalidades, en el que incluyeron a 369 colaboradores, como promedio. También se asemejan a los resultados mostrados por Carpio y Quispe (2014) quienes encontraron un nivel de satisfacción regular en el 73.2% de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Arequipa. Finalmente, se asemejan a los resultados mostrados por Arias y Arias (2014) quienes encontraron que la satisfacción laboral de los colaboradores de una pequeña empresa del

sector privado de Arequipa fue neutra, es decir, ni alta ni baja. Los tres estudios mostraron resultados similares al presente estudio, debido posiblemente a la condición de ser todos estudios nacionales, a pesar de que la población estudiada no es la misma respecto a que no se desempeñan en la misma actividad económica. Sin embargo, en todos se incluyeron tanto personal operativo como administrativo.

Por otro lado, los resultados del presente estudio difieren a los mostrados por Benalcázar (2014) quien encontró que los empleados de la empresa de Productos Paraíso del Ecuador, dedicados a la venta de espuma de poliuretano, polietileno y el reciclado de polietileno se encontraban generalmente satisfechos. También difieren de los resultados mostrados por Rebolledo (2015) quien utilizando la misma escala usada en el presente estudio encontró puntajes elevados de satisfacción de los trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán en Chile. Asimismo, discrepan a los encontrados por Matud (2016) quien encontró que el 50.62% de los trabajadores venezolanos de distintos tipos de empleo presentaban satisfacción laboral adecuada. A pesar de que la población estudiada de estos últimos tres estudios mencionados realizan actividades económicas más semejantes a la realizada por la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., por realizar trabajos más relacionados al comercio, se encontraron diferencias en su nivel de satisfacción laboral. Hasta ahora se han analizado los resultados de satisfacción general, es decir sin tomar en cuenta aquellos aspectos que determinan el nivel de satisfacción presentado por los trabajadores. Los siguientes párrafos ayudarán a determinar los factores intrínsecos y extrínsecos que lo definen.

Respecto a la satisfacción laboral intrínseca, aquella que de acuerdo a Bòria, et al. (2012) trata del reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y otros factores contenidos en el trabajo; en el presente estudio se evidenció que más de la mitad (58.1%) de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. se mostraron moderadamente insatisfechos o insatisfechos, aunque hubo un

41.9% de colaboradores satisfechos. Se observó que el 41.9 y 37.1% de los colaboradores se mostraron indiferentes y algo insatisfechos, respectivamente, con la atención brindada a sus sugerencias, el 51.6 y 24.2% indiferentes y algo satisfechos, respectivamente, con la importancia a la tarea y responsabilidad asignada y el 35.5 y 33.9% indiferentes y algo insatisfechos, respectivamente, con la variedad de tareas que realiza en el trabajo. Estos resultados difieren a los encontrados por Vélez y Marín (2012) quienes encontraron más del 65% de satisfacción con la importancia otorgada a su trabajo y con la responsabilidad laboral asignada. También difiere a lo encontrado por Rebolledo (2015) quien encontró que la suma de puntajes de los ítems correspondientes a la satisfacción intrínseca obtuvo una media de 43.29 que equivale a una alta satisfacción. Además, contrasta con lo encontrado por Saner y Zihni (2015) quienes usando el cuestionario de satisfacción de Minnesota encontraron que los empleados de un banco presentaron satisfacción intrínseca. Por otro lado, asemejan a los resultados encontrados por Benalcázar (2014) quien encontró solo 24% de satisfacción con la cantidad de responsabilidad que se le confía. También concuerdan con lo hallado por Carpio y Quispe (2014) quienes evidenciaron regular satisfacción laboral en el 27.2% desempeño de tareas.

Respecto a la satisfacción laboral extrínseca, la que según Bòria, et al. (2012) trata de la satisfacción con el salario, los recursos, políticas de la compañía, los recursos, relación con los compañeros, así como la relación con los clientes; en el presente estudio se evidenció que más de la mitad (56.5%) de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. se mostraron moderadamente insatisfechos o insatisfechos, aunque hubo un 43.5% de colaboradores satisfechos. Se observó que el 43.5 y 37.1% de los colaboradores se mostraron algo satisfechos y algo insatisfechos, respectivamente, con las condiciones del lugar de trabajo, el 41.9 y 35.5% algo satisfechos y algo insatisfechos, respectivamente, con los compañeros de trabajo y el 38.7 y 35.5% bastante satisfechos y

algo satisfechos, respectivamente, con el salario recibido. Estos resultados discrepan a los encontrados por Vélez y Marín (2012) quienes encontraron más del 65% de satisfacción con el ambiente físico, las relaciones humanas y su remuneración. También difiere a lo encontrado por Rebolledo (2015) quien encontró que la suma de puntajes de los ítems correspondientes a la satisfacción extrínseca obtuvo una media de 38.12 que equivale a una alta satisfacción. Además, contrasta con lo encontrado por Saner y Zihni (2015) quienes usando el cuestionario de satisfacción de Minnesota encontraron que los empleados de un banco presentaron satisfacción extrínseca. Por otro lado, asemejan a los resultados encontrados por Benalcázar (2014) quien encontró 30% de insatisfacción moderada con los compañeros de trabajo y solo el 21% se encontraba satisfecho con su salario. También concuerdan con lo hallado por Carpio y Quispe (2014) quienes evidenciaron que el 15.8% de los trabajadores de una empresa de servicios presentaron parcial insatisfacción en cuanto a las relaciones sociales. De acuerdo a Arias y Arias (2014)

Respecto a la satisfacción laboral según las características sociodemográficas de los colaboradores, tanto los satisfechos como los moderadamente insatisfechos o insatisfechos fueron en su mayoría mujeres, solteras, menores de 30 años, con educación secundaria. Esto concuerda a lo encontrado por Rebolledo (2015) quien encontró que no existen diferencias significativas entre la satisfacción laboral de hombres y mujeres, pues ambos mostraron elevados puntajes de satisfacción. Asimismo, los resultados concuerdan con lo encontrado por Carpio y Quispe (2014) quienes encontraron que la satisfacción laboral no presentó relación con la edad o el género, tanto varones como mujeres presentaron una satisfacción regular, así como la mayoría de cada grupo etario. También concuerda con los resultados mostrados por Arias y Arias (2014) quienes concluyeron que la satisfacción laboral fue neutra tanto para hombres como para mujeres. Sin embargo, difieren a lo hallado por Gandarillas, et al. (2014) quienes encontraron diferencias significativas entre la satisfacción por grupo etario, los trabajadores de mayor edad se

mostraban menos satisfechos que los más jóvenes, además, los solteros y casados se encontraban más satisfechos que los viudos o divorciados.

Respecto a la satisfacción laboral según las características laborales de los colaboradores, tanto los satisfechos como los moderadamente insatisfechos o insatisfechos fueron en su mayoría asociadas de la tienda quienes laboraban por un tiempo no mayor al año. Los resultados contrastan a los mostrados por Suárez, Asenjo y Sánchez (2016) quien encontró diferencias en el nivel de satisfacción según el cargo de los trabajadores, la satisfacción promedio fue de 3.42 y 3.06 (entre 3 y 4 puntos = moderadamente insatisfechos, en términos del actual estudio) para los médicos y el personal administrativo, en cambio para las enfermeras fue de 2.87 (< 3 puntos = insatisfechos); sin embargo, concuerdan en que el tiempo laboral es similar para los satisfechos como los insatisfechos.

4.4. Conclusiones

- Respecto al nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. se evidenció en un poco más de la mitad una moderada insatisfacción.
- El nivel de satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. en un poco más de la mitad percibían una moderada insatisfacción, siendo el principal ítem el reconocimiento laboral por el trabajo el más insatisfecho.
- El nivel de satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. en un poco más de la mitad percibían una moderadamente insatisfacción, siendo los principales ítems supervisor inmediato, el modo en el que se gestiona la empresa u organización y la relación entre trabajadores y supervisores los más insatisfechos.

- Respecto al nivel de satisfacción laboral y sus características sociodemográficas se observó que en ambos grupos (satisfechos y moderada/insatisfacción) la mayoría fue menor a 30 años, sexo femenino, nivel de estudios secundarios y estado civil soltero.
- Respecto al nivel de satisfacción laboral y sus características laborales se observó que en ambos grupos (satisfechos y moderada/insatisfacción) la mayoría tenía un año a más y el cargo era mayormente asociado a la tienda.

4.5. Recomendaciones

- Se recomienda a los directivos de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. preocuparse por incrementar el nivel de satisfacción laboral de sus colaboradores de manera que estos se comprometan más con la empresa a fin de incrementar las ventas.
- Se recomienda incrementar el nivel de la satisfacción laboral intrínseca de los colaboradores de la empresa, principalmente en cuanto a atender las sugerencias de mejora planteadas por ellos, dado que este factor presenta el más bajo porcentaje de satisfacción.
- Se recomienda incrementar el nivel de la satisfacción laboral extrínseca de los colaboradores de la empresa, principalmente en cuanto a atender las labores de los supervisores, dado que este factor presenta el más bajo porcentaje de satisfacción.
- Se recomienda incrementar el nivel de satisfacción laboral de todos los colaboradores de la empresa, independientemente del sexo, edad, nivel de estudios o estado civil de ellos, puesto que se

observó que tanto satisfechos como insatisfechos correspondían colaboradores con características similares.

- Se recomienda tomar acciones de fidelización de los colaboradores, puesto que se observó que la mayoría de ellos no excedían el año de trabajo en la empresa lo cual puede ser un indicador de alta rotación de personal y esto a veces puede obligar a la organización en incurrir en gastos innecesarios de captación y capacitación constante de nuevo personal.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

Programa para mejorar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

5.2. Justificación del programa

Producto de la globalización que hoy en día se vive, es que diversas organizaciones enfrentan constantes cambios en su desarrollo, tecnología, comunicaciones, etc. Estos cambios hacen necesaria la adaptación de las empresas para continuar brindando servicio y/u operaciones con un alto desempeño y calidad; no obstante, para el logro de este propósito es indispensable que los trabajadores se perciban satisfechos con la labor que realizan pues no es posible satisfacer al cliente externo sin antes satisfacer al cliente interno. En este sentido, es importante no descuidar la satisfacción laboral en un entorno organizacional como el de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., pues se trata de un valor intangible de los recursos humanos y –según los manifiesta la literatura– se ha convertido en propósito básico en la dirección de recursos humanos de las empresas, puesto que se ha constatado su influencia en aspectos como:

- Absentismo y rotación laboral.
- Clima organizacional
- Compromiso organizacional
- Identificación con la empresa
- Calidad de servicio hacia el cliente externo, etc.

Por último, todos los beneficios citados previamente se traducirían en óptimos niveles de desempeño en la organizacional y suma competitividad a la organizacional en todos los procesos vinculados a la producción de servicios.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general del programa

Mejorar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

5.3.2. Objetivos específicos del programa

- Mejorar el nivel de satisfacción laboral intrínseca en los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.
- Mejorar el nivel de satisfacción laboral extrínseca en los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2017.

5.4. Sector al que se dirige

La presente propuesta se encuentra dirigida a todos los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., los cuales en número ascienden a 62 usuarios externo que conforman esta organización. Si bien esta propuesta se dirige a todos los colaboradores de esta empresa, las propuestas de mejora en aquellos con mayor insatisfacción expresa.

5.5. Establecimiento de conductas problemas/metás

El análisis de los factores intrínsecos y extrínsecos que determinan la satisfacción de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. se muestra a continuación:

Tabla 9.

Factores intrínsecos de la satisfacción laboral

Factores intrínsecos	%
Reconocimiento general por el trabajo (de usuarios, compañeros, mando)	40.32%
Autonomía para elegir el propio modo de trabajo	37.10%
Importancia de la tarea y responsabilidad asignada	33.87%
Posibilidades de progreso o promoción	32.26%
Posibilidad de utilizar las propias capacidades profesionales	30.65%
Variedad de tareas que se realizan en el trabajo	25.81%
Atención a las sugerencias realizadas	19.35%

Tomando en cuenta un punto de corte de 50% en satisfacción para tomar la decisión de implementar una acción de mejora, es posible

apreciar el análisis de factores intrínsecos (tabla 9) son diversas las mejoras a implementar pues la satisfacción –con cada aspecto– no superó siquiera el 50% en ninguno de los ítems que la componen. Por estas razones las acciones de mejora han de iniciar con aspecto intrínseco de la satisfacción, empezando por elementos que obtuvieron la menor satisfacción. De esta manera se establecen las siguientes metas, ordenadas según prioridad de intervención:

- Meta 1a. Atender las sugerencias realizadas por los colaboradores
- Meta 2a. Mejorar la variedad de tareas que se realizan en el trabajo
- Meta 3a. Ofrecer la posibilidad de emplear las propias capacidades profesionales
- Meta 4a. Mejorar las posibilidades de progreso o promoción
- Meta 5a. Lograr en el colaborador dar mayor importancia a las tareas y/o responsabilidades asignadas
- Meta 6a. Incrementar la autonomía del colaborador para elegir el propio modo de trabajo
- Meta 7a. Mejorar el reconocimiento a los colaboradores por el trabajo realizado

En síntesis, son 7 las acciones de mejora a realizar la incrementar la satisfacción laboral intrínseca.

Tabla 10.

Factores extrínsecos de la satisfacción laboral

Factores extrínsecos	%
Salario recibido	74.19%
Compañeros de trabajo	54.84%
Condiciones del lugar de trabajo (espacio, higiene, ambiente)	51.61%
Estabilidad en el empleo	40.32%
Horario de trabajo	37.10%
La relación entre trabajadores y supervisores	30.65%
El modo en que se gestiona la empresa u organización	29.03%
Supervisor inmediato	24.19%

Tomando en cuenta un punto de corte del 50%, es posible apreciar en la tabla 10 que para mejorar la satisfacción laboral extrínseca se establecen las siguientes metas:

- Meta 1b. Mejorar las actividades de los supervisores inmediatos.
- Meta 2b. Mejorar la gestión de la empresa u organización.
- Meta 3b. Mejorar las relaciones entre los trabajadores y los supervisores.
- Meta 4b. Mejorar los horarios de trabajo.
- Meta 5b. Mejorar la percepción de estabilidad del puesto laboral.

En síntesis, son 5 las acciones de mejora a realizar la incrementar la satisfacción laboral extrínseca.

5.6. Metodología de la intervención

De acuerdo a los actores que intervienen en el proceso de brindar servicios es que la metodología del plan de intervención se encuentra dirigido al trabajo en dos frentes, tal como se muestra en la siguiente figura.

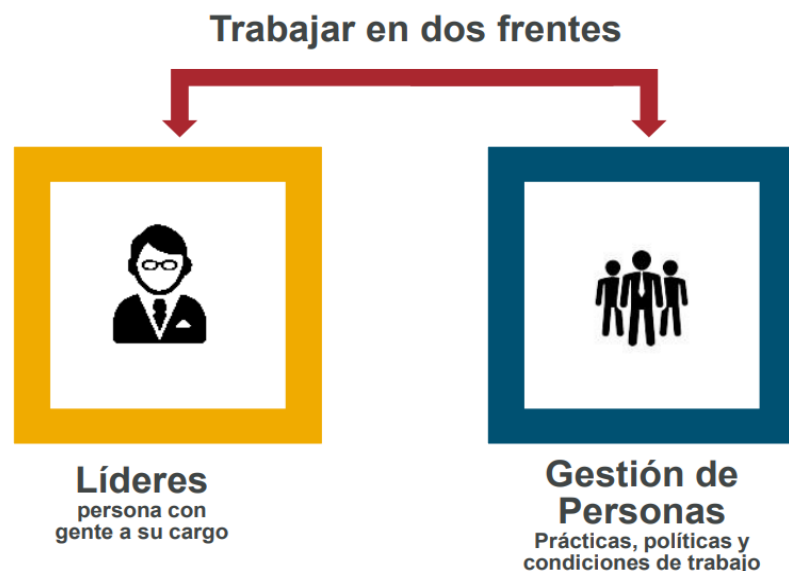


Figura 6. Frentes a trabajar en el plan de mejora de la satisfacción laboral Payless Shoesource Perú S.R.L.

5.7. Recursos

5.7.1. Recursos profesionales

Las actividades de mejorar requerirán de los siguientes recursos profesionales:

- Capacitador
- Evaluador

5.7.2. Recursos materiales

Las actividades de mejora requerirán de los siguientes recursos materiales:

- Material de folletería: trípticos, volantes, gigantografías.
- Material audiovisual: Laptops, PC, proyector.
- Herramientas de almacenamiento: USB.
- Mobiliario: de oficina: escritorios y sillas.
- Infraestructura: sala de capacitación.

5.8. Procedimiento

El procedimiento de ejecución de las actividades a realizar será la de llevar a cabo actividades intramuro, es decir actividades a realizarse exclusivamente dentro de las instalaciones de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., siendo eventual la necesidad de llevar a cabo actividades fuera de la empresa como actividades de confraternidad o similares.

5.9. Actividades

Las acciones de mejora son sistematizadas según la siguiente tabla.

Tabla 11.

Actividades de mejora para las metas propuestas

Nro.	Método de intervención	Participantes	Meta a abordar
1	Taller de clima laboral	Colaborador - gerencia	Meta 1a, meta 3a, meta 6a, meta 2a, meta 3b, meta 3b,
2	Charla de sensibilización a la alta y media gerencia	Gerencia	Meta 1b, meta 2b
3	Taller motivacional	Colaborador	Meta 5a
4	Programa de reconocimiento	Colaborador	Meta 7a, meta 4a
5	Programa de incentivos económicos	Gerencia	Meta 4b, meta 5b

De acuerdo a la tabla 11, las actividades que permitirán cumplir con las metas planteadas respecto a la satisfacción son 5, teniendo cada que en una de estas se tendrá como participantes al colaborador, la gerencia o ambos.

5.10 Cronograma

El cronograma de las actividades de mejora que contempla el presenta programa de intervención se realizará como se muestra en el siguiente cronograma.

Nro.	Capacitación	Sesiones	Responsable	Meses																			
				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
1	Taller de clima laboral	1 sesión	Área de RRHH	X	X	X	X																
2	Charla de sensibilización a la alta y media gerencia	1 sesión	Área de RRHH				X	X	X	X	X												
3	Taller motivacional	1 sesión	Área de RRHH								X	X	X	X									
4	Programa de reconocimiento	1 sesión	Área de RRHH											X	X	X	X						
5	Programa de incentivos económicos	1 sesión	Área de RRHH													X	X	X	X	X	X		
6	Evaluación post intervención	1 sesión	Área de RRHH																		X	X	X

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alfaro R., Leyton S., Meza A., Torres I., y Sáenz I. (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de Grado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
- Arias W. y Arias G. (2014) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo*. 16(51): 185-191.
- Arias, W. L., Rivera, R., & Ceballos, K. D. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones. Revista de Avances en Psicología*, 3(2), 79-85.
- Benalcázar W. (2014) *Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador*. (Tesis de Grado) Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
- Bòria S., Crespi M., y Mascarilla O. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de economía*; 35, 9-16
- Fuentes S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango*. (Tesis de especialidad). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Calderón G., Murillo S., y Torres K. (2003) Cultura organizacional y bienestar laboral *Cuadernos de Administración*; 16 (25): 109-137
- Carpio I. y Quispe J. (2014) *Satisfacción familiar y laboral en una empresa prestadora de servicios*. (Tesis de Grado). Universidad Católica de Santa María. Perú.
- Charaja Y., y Mamani J. (2014). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Comuni@cción*; 1(1): 5-13

- Dailey R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. 7ªed. Gran Bretaña: Escuela de Negocios de Edimburgo. P.65
- Gandarillas M., Vásquez L., Márquez H., Santamaría E., Garaña Ó., et al. (2014). Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 60(234), 64-89.
- Hernández R., Fernández C., y Baptista M. (2014) *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: McGraw-Hill.
- Hernández, Y. G., García, M. D. M., López, M. I. R., & Fragoso, G. G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*; (1): 26-42.
- Iglesias C., Llorente R., Dueñas D. (2011). Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas. Un estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid. *Investigaciones Regionales*; 19: 25-49.
- López, A. A. O. (2016). *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. (Tesis de Maestría) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.
- Mat S., Azzah N., Mohamed N., Abd S., Ab D., et al. (2014). Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. (129): 46 – 52
- Matud M. (2016) Evaluación de la satisfacción con el rol laboral en mujeres y hombres. *Salud Trab*; 24(1): 17-26.
- Ochoa, M. P., & Palacio, N. M. D. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*; 7(1): 201-222.
- Pontón G. (2014) *Satisfacción laboral en el proteguarva cía, Ltda.* (Tesis de Grado). Universidad de Guayaquil. Colombia, 2014.
- Rebolledo B. (2015) *Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán*. (Tesis de Grado) Universidad del Bío-Bío. Chile.

- Saner T. y Zihni S. (2015) The Job Satisfaction of Bank Employees in North Cyprus. *Procedia Economics and Finance*. 23: 1457 – 1460.
- Spagnoli P., Caetano A., y Correia S. (2012). Satisfaction with job aspects: Do patterns change over time? *Journal of Business Research*; (65):609–616.
- Suárez M., Asenjo M. y Sánchez M. (2016) Job satisfaction among emergency department staff. *Australasian Emergency Nursing Journal*. 31: 1-6.
- Topa G., y Morales J. (2005) Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*; 5(1): 73-83
- Vélez P. y Marín E. (2012). *Determinación de la satisfacción laboral en la empresa XYZ*. (Tesis de Grado). Universidad de Cuenca. Ecuador.

ANEXO N° 1: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú, 2017

N° de ficha: _____

Fecha: _____

Estimado colaborador, este es un estudio donde se desea conocer su satisfacción laboral. Se le pide total sinceridad al responder las preguntas, su participación será totalmente anónima.

DATOS GENERALES

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	
Edad :	Años
Sexo :	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
Nivel de estudios :	Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()
Estado civil:	Soltera/o () Casada/o () Divorciada/o () Conviviente ()
CARACTERÍSTICAS LABORALES	
Filiación laboral :	En planilla <input type="checkbox"/> Contratado <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>
Tiempo laboral:	_____ años
Cargo (puesto laboral):	

ESCALA DE SATISFACCIÓN GENERAL

A continuación se presenta un listado de enunciados, seguida de posibles respuestas; escoger la alternativa que más se acerque a su grado de satisfacción con los siguientes aspectos.

ÍTEMS	Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
1. Condiciones del lugar de trabajo (espacio, higiene, ambiente)	1	2	3	4	5	6	7
2. Autonomía para elegir el propio modo de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3. Compañeros de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4. Reconocimiento general por el trabajo (de usuarios, compañeros, mando)	1	2	3	4	5	6	7
5. Supervisor inmediato.	1	2	3	4	5	6	7
6. Importancia de la tarea y responsabilidad asignada	1	2	3	4	5	6	7
7. Salario recibido.	1	2	3	4	5	6	7
8. Posibilidad de utilizar las propias capacidades profesionales	1	2	3	4	5	6	7
9. La relación entre trabajadores y supervisores.	1	2	3	4	5	6	7
10. Posibilidades de progreso o promoción	1	2	3	4	5	6	7
11. El modo en que se gestiona la empresa u organización.	1	2	3	4	5	6	7
12. Atención a las sugerencias realizadas	1	2	3	4	5	6	7
13. Horario de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
14. Variedad de tareas que se realizan en el trabajo	1	2	3	4	5	6	7
15. Estabilidad en el empleo	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO N° 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú, 2018

AUTOR: Deyssi Clara Pacheco Marín

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2018?	OBJETIVO PRINCIPAL - Determinar el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2018.	<p>La población: La población de estudio estuvo comprendida por los 100 colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. que laboran durante el mes de octubre del 2018</p> <p>La muestra: La muestra está constituida por toda la población, 100 colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L. que laboran durante el mes de octubre del 2018.</p> <p>La investigación es: No experimental.</p> <p>Diseño: Cuantitativa, descriptiva, prospectiva y transversal.</p> <p>Variable: Satisfacción laboral Características sociodemográficas Características laborales</p>
PROBLEMA SECUNDARIO 1 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2018?	OBJETIVO SECUNDARIO 1 - Identificar el nivel de satisfacción laboral intrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2018.	
PROBLEMA SECUNDARIO 2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2018?	OBJETIVO SECUNDARIO 2 - Identificar el nivel de satisfacción laboral extrínseca en colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2018.	
PROBLEMA SECUNDARIO 3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según características sociodemográficas de colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2018?	OBJETIVO SECUNDARIO 3 - Identificar el nivel de satisfacción laboral, según características sociodemográficas de colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2018.	
PROBLEMA SECUNDARIO 4 ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral, según características laborales de colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2018?	OBJETIVO SECUNDARIO 4 - Identificar el nivel de satisfacción laboral, según características laborales de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L., 2018.	

ANEXO N° 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE LA EMPRESA PAYLESS SHOESOURCE PERÚ, 2017”

Institución : Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Investigador : Deyssi Clara Pacheco Marín

Propósito del Estudio:

Se le invita a participar de la siguiente investigación que tiene como propósito conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L.

Procedimientos:

De aceptar participar en la presente investigación se le realizará un cuestionario sobre algunas preguntas sobre sus datos sociodemográficos, laborales y satisfacción laboral, el tiempo que le tomará para su llenado será de aproximadamente 10 minutos y se ejecutará dentro de la empresa Payless Shoesource Perú S.R.L.

Riesgos y Beneficios:

No se prevén riesgos derivados de la participación en el estudio, ya que el recojo de los datos se realizará mediante un cuestionario, tampoco su participación le producirá algún beneficio. Sin embargo, podrá contribuir al mejor conocimiento de la satisfacción de los colaboradores para sugerir propuestas de mejora en aquellos aspectos que lo requieran.

Confidencialidad:

Su información se guardará mediante códigos para evitar la identificación de los colaboradores participantes. Si los resultados son publicados en el futuro no se mostrará alguna información que permita la identificación de los participantes.

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento del mismo, o no participar sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a la Lic. Deyssi Clara Pacheco Marín, al celular: 987952894.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo los procedimientos del mismo, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante
Nombre:

Fecha

Investigador
Nombre:

Fecha

ANEXO N° 4: RESPUESTAS DE LOS COLABORADORES A LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Respuestas a los Factores intrínsecos

Factores intrínsecos	Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		Indiferente		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Autonomía para elegir el propio modo de trabajo	-	-	-	-	19	30.6%	20	32.3%	17	27.4%	4	6.5%	2	3.2%
Reconocimiento general por el trabajo (de usuarios, compañeros, mando)	-	-	1	1.6%	24	38.7%	12	19.4%	17	27.4%	7	11.3%	1	1.6%
Importancia de la tarea y responsabilidad asignada	-	-	-	-	9	14.5%	32	51.6%	15	24.2%	3	4.8%	3	4.8%
Posibilidad de utilizar las propias capacidades profesionales	1	1.6%	1	1.6%	13	21.0%	28	45.2%	11	17.7%	8	12.9%	-	-
Posibilidades de progreso o promoción	1	1.6%	2	3.2%	23	37.1%	16	25.8%	15	24.2%	5	8.1%	-	-
Atención a las sugerencias realizadas	-	-	1	1.6%	23	37.1%	26	41.9%	8	12.9%	3	4.8%	1	1.6%
Variedad de tareas que se realizan en el trabajo	-	-	3	4.8%	21	33.9%	22	35.5%	11	17.7%	5	8.1%	-	-

Respuestas a los Factores extrínsecos

Factores extrínsecos	Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		Indiferente		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Condiciones del lugar de trabajo (espacio, higiene, ambiente)	-	-	1	1.6%	23	37.1%	6	9.7%	27	43.5%	5	8.1%	-	-
Compañeros de trabajo	-	-	-	-	22	35.5%	6	9.7%	26	41.9%	7	11.3%	1	1.6%
Supervisor inmediato	-	-	6	9.7%	35	56.5%	6	9.7%	9	14.5%	5	8.1%	1	1.6%
Salario recibido	-	-	2	3.2%	7	11.3%	7	11.3%	22	35.5%	24	38.7%	-	-
La relación entre trabajadores y supervisores	1	1.6%	2	3.2%	25	40.3%	15	24.2%	14	22.6%	4	6.5%	1	1.6%
El modo en que se gestiona la empresa u organización	-	-	4	6.5%	27	43.5%	13	21.0%	15	24.2%	3	4.8%	-	-
Horario de trabajo	2	3.2%	2	3.2%	19	30.6%	16	25.8%	18	29.0%	5	8.1%	-	-
Estabilidad en el empleo	-	-	1	1.6%	23	37.1%	13	21.0%	18	29.0%	6	9.7%	1	1.6%

ANEXO N° 5: PORCENTAJE DE COLABORADORES SATISFECHOS CON LOS FACTORES INTRÍNSECOS Y EXTRÍNSECOS

Factores intrínsecos	%
Reconocimiento general por el trabajo (de usuarios, compañeros, mando)	40.32%
Autonomía para elegir el propio modo de trabajo	37.10%
Importancia de la tarea y responsabilidad asignada	33.87%
Posibilidades de progreso o promoción	32.26%
Posibilidad de utilizar las propias capacidades profesionales	30.65%
Variedad de tareas que se realizan en el trabajo	25.81%
Atención a las sugerencias realizadas	19.35%

Factores extrínsecos	%
Salario recibido	74.19%
Compañeros de trabajo	54.84%
Condiciones del lugar de trabajo (espacio, higiene, ambiente)	51.61%
Estabilidad en el empleo	40.32%
Horario de trabajo	37.10%
La relación entre trabajadores y supervisores	30.65%
El modo en que se gestiona la empresa u organización	29.03%
Supervisor inmediato	24.19%